

Сokolova



АДМИНИСТРАЦИЯ
КРАСНОКУТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.09. 2015 года № 144Д

г. Красный Кут

О внесении дополнений в постановление от 17 апреля 2015 года № 546 «Об утверждении методики проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным организациям и социальной сферы, критериев и показателей независимой оценки качества, методики расчета»

На основании письма министра труда и миграции Саратовской области Н.Ю. Соколовой, Администрация района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

Внести дополнения в постановление от 17 апреля 2015 года № 546 «Об утверждении методики проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным организациям и социальной сферы, критериев и показателей независимой оценки качества, методики расчета», а именно:

добавить пункт 3 следующего содержания:

«3. Утвердить методику проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями социальной сферы, критериев и показателей независимой оценки качества, методики расчета, согласно приложение № 3».

Глава администрации района



Д.А. Уполовников

Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями социальной сферы

1.1. Независимая оценка качества проводится по типам учреждений социальной сферы не чаще, чем один раз в год, и не реже, чем один раз в три года.

1.2. Перечень муниципальных учреждений, подлежащих независимой оценке качества в текущем году, предлагается администрациям и утверждается Общественным советом.

1.3. Сбор информации для проведения независимой оценки осуществляется одним или несколькими из перечисленных методов:

- проведение независимых опросов (анкетирований) потребителей услуг муниципального учреждения с целью получения информации о качестве доступности услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;

- изучение информации, представленной на официальном сайте муниципального учреждения, а также информации о муниципальном учреждении, размещенной в сети «Интернет», средствах массовой информации;

- изучение годовых отчетов о деятельности муниципального учреждения, данных федерального статистического наблюдения;

- изучение обращений граждан, мнений потребителей услуг муниципального учреждения, отраженных в Книге отзывов и предложений;

- изучение сведений, полученных в ходе изучения общественного мнения с помощью онлайн-голосования, организации "горячих линий" или «доверия»;

- проведение экспертных опросов.

1.4. Полученные сведения о деятельности муниципального учреждения оцениваются согласно принятым критериям и показателям качества работы муниципального учреждения.

1.5. По итогам анализа полученных результатов независимой оценки качества осуществляется формирование рейтинга качества работы муниципальных учреждений.

1.6. Сформированный рейтинг, а также расчетные значения показателей, на основе которых он сформирован, представляются на утверждение Общественному совету.

1.7. Результаты независимой оценки доводятся до муниципальных учреждений, размещаются на официальном сайте Администрации, предлагаются на общественное обсуждение.

1.8. По итогам проведенного общественного обсуждения Администрации по согласованию с Общественным советом разрабатывают предложения по улучшению качества работы муниципальных учреждений (далее - Предложения).

1.9. Муниципальные учреждения социальной сферы на основании Предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы, размещают их на своих официальных сайтах в сети "Интернет" (при наличии сайтов), обеспечивают их выполнение.

1.10. Администрации размещают материалы по итогам проведения независимой оценки качества на официальном сайте, включая рейтинг качества

работы муниципальных учреждений, а также осуществляют контроль за исполнением муниципальными учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы.

Критерии и показатели независимой оценки качества, методика расчета

4.1. Независимая оценка качества осуществляется на основе следующих критериев:

открытость и доступность информации об учреждении социальной сферы;
комфортность условий предоставления услуги;
доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений социальной сферы;
удовлетворенность качеством оказания услуг.

4.2. Указанные критерии раскрываются посредством показателей, характеризующих качество оказания услуг:

1) Открытость и доступность информации об учреждении социальной сферы: уровень рейтинга

полнота, актуальность и понятность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте (баллы);

наличие и доступность способов обратной связи с получателями услуг (баллы);

доля потребителей, считающих информацию о деятельности учреждения доступной, от числа опрошенных (%).

2) Комфортность условий предоставления услуги: степень физической (территориальной) доступности предоставляемой услуги (баллы); степень экономической доступности предоставляемой услуги (баллы); степень комфортности ожидания услуги (баллы);

степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении услуг в учреждениях (баллы);

доля потребителей, удовлетворенных комфортностью получения услуги, от числа опрошенных (%).

3) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения социальной сферы:

культура обслуживания в учреждении (баллы);

доля потребителей услуг, высоко оценивающих культуру обслуживания в учреждении, от числа опрошенных (%).

4) Удовлетворенность качеством оказания услуг:

число обоснованных жалоб потребителей услуг на качество услуг, предоставленных учреждением (жалоб на 100 потребителей услуг);

доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг, от числа опрошенных (%).